

**PENDAMPINGAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI)
DALAM SENGKETA GUGATAN GANTI RUGI KONSUMEN
ATAS CACAT PRODUKSI MOBIL BMW**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Program Studi Ilmu Hukum Pada Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

OLEH :

AMANDA ISMI WULAN

02011281924231

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA**

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM INDRALAYA**

NAMA : AMANDA ISMI WULAN
NIM : 02011281924231
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

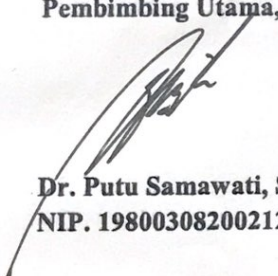
JUDUL SKRIPSI

**PENDAMPINGAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI)
DALAM SENGKETA GUGATAN GANTI RUGI KONSUMEN ATAS CACAT
PRODUKSI MOBIL BMW**

Telah Lulus Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 29 Agustus 2023
Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Pembimbing Utama,


Dr. Putu Samawati, S.H., M.H.
NIP. 198003082002122002

Pembimbing Pembantu,


Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 199203272019031008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Amanda Ismi Wulan
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281924231
Tempat/ Tanggal Lahir : Jakarta, 17 Maret 2000
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar diperguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya sudah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan persyaratan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 30 Agustus 2023



Amanda Ismi Wulan
02011281924231

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Whoever taqwa to Allah, Allah has prepared for his servants the way out. And give him sustenance from sources he did not know. Whoever puts their trust in Allah, He will suffice him. Verily, Allah accomplish His will. Verily, Allah has certainty for everything.”

---Surah 1000 Dinar

Skripsi ini ku persembahkan

untuk:

- 1. Orang Tua*
- 2. Adik*
- 3. dan Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENDAMPINGAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI) DALAM SENGKETA GUGATAN GANTI RUGI KONSUMEN ATAS CACAT PRODUKSI MOBIL BMW” yang merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk mengikuti ujian Komprehensif Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya. Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidaklah terlepas dari kesulitan-kesulitan dan masalah-masalah yang dihadapi. Namun, penulis secara pribadi tetap mengusahakan penyelesaian penulisan skripsi ini dengan kemampuan-kemampuan penulis serta bimbingan dari para pembimbing skripsi. Oleh karena itu, penulis menghargakan saran dan masukan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi para pembacanya.

Indralaya, 30 Agustus 2023

Amanda Ismi Wulan
02011281924231

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT karena dengan rahman dan ridho-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi dengan judul, “PENDAMPINGAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI) DALAM SENGKETA GUGATAN GANTI RUGI KONSUMEN ATAS CACAT PRODUKSI MOBIL BMW” sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
2. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A. LL.M. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Syaifuddin, S.H., M.Hum. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata;
6. Ibu Isma Nurillah, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa membimbing saya hingga pada akhirnya saya sampai dipenghujung semester selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

7. Ibu Dr. Putu Samawati, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak menyediakan waktunya, memberi arahan, memberikan solusi, serta memberikan tambahan ilmu dan solusi erhadap setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini dan telah berbaik hati dan dengan sabar memberikan bimbingan kepada mahasiswa di tengah-tengah kesibukannya;
8. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga memberikan banuak waktunya untuk membimbing dan membantu mahasiswa dengan sabar dan sepenuh hati dalam memberikan arahan penulisan skripsi ini;
9. Bapak Agus Ngadino, S.H.,M.H. selaku Ketua Labolatorium Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah mendampingi sejak Program Latihan Kemahiran Hukum (PLKH) hingga Kuliah Kerja Lapangan (KKL);
10. Para Dosen dan Tenaga Pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu memperlancar proses kuliah penulis dari awal sampai selesai;
11. Karyawan dan Staff Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah membantu proses perkuliahan Penulis dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan;
12. Kedua orang tua penulis yang telah membesarkan dengan susah payah dan kasih sayang yang luar biasa yang diberikan kepada penulis serta dukungan besar dalam setiap langkah hidup yang penulis jalani. Semoga dengan gelar sarjana yang Penulis dapatkan ini dapat membayar seluruh peluh kalian, dan Penulis harapk akan selalu dapat membanggakan kalian hingga akhir waktu;

13. Saudaraku, Afifah Azra terima kasih senantiasa memberikan doa, dukungan, semangat, bantuan kepada penulis;
14. Teruntuk Marshya Kamila, Diaz Angga Fadhlurahman, Farhan Arphia teman perjuangan sejak SMP sampai dengan sekarang yang senantiasa bersama memberikan semangat dan menghibur penulis di saat-saat susah maupun senang. Terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah, membantu dengan kesabaran dan perhatian, serta memberikan semangat, doa, dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. *All happiness, blessings, and success for you;*
15. Adinda Rahma yang sejak SMA sampai dengan detik ini tetap menjadi teman terbaik Penulis, terima kasih atas ketersediannya sudah memberikan perhatian, semangat, motivasi, pelakaran kehidupan serta tidak lupa selalu mendengarkan keluh kesah Penulis;
16. Jabosertabek, Sahabat perjuangan dari awal perkuliahan, Ghina Gatriliananda, Nadhila Farhana, Nindita Mumpuni, Phoebe Prameswari. Terimakasih atas kebersamannya telah membantu, menemani, mendoakan dan saling melempar semangat sejak hari pertama perkuliahan hingga titik akhir memperoleh gelar sarjana;
17. Kost Ilfa Gang Gone Wild, Ghina, Indie, Defha yang selalu menghibur dan memberikan dukungan serta semangat di masa akhir perkuliahan, Penulis akan merindukan masa-masa bertetangga di Ilfa Kost bersama kalian;
18. ALSA LC Universitas Sriwijaya yang telah memberikan tempat serta pengalaman kepada Penulis.

Akhir kata, rasa hormat dan terima kasih yang setinggi-tingginya penulis ucapkan terhadap semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada mereka yang telah baik kepada penulis.

Indralaya, 30 Agustus 2023

Amanda Ismi Wulan
02011281924231

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Ruang Lingkup Penelitian	13
F. Metode Penelitian	13
1. Tipe Penelitian	13
2. Pendekatan Penelitian	14
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	15
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	17
5. Teknik Analisis Bahan Penelitian	18
6. Penarikan Kesimpulan	18
BAB II YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI) DAN SENGKETA GUGATAN GANTI RUGI KONSUMEN ATAS CACAT PRODUKSI MOBIL BMW	20
A. Landasan Teori	20
1. Teori Pertanggungjawaban	20
2. Teori Pendampingan	22
3. Teori Penyelesaian Sengketa	24

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Atas Produk Cacat	26
1. Konsumen dan Pelaku Usaha.....	26
2. Cacat Produk Sebagai Bagian dari Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	38
3. Mekanisme Tuntutan Atas Cacat Produk.....	44
C. Tinjauan Umum Tentang Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)	59
1. Profil YLKI	59
2. Dasar Hukum Pembentukan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia	62
3. Tugas dan Kewenangan YLKI sebagai Lembaga Perlindungan Konsumen (YLKI)	65
4. Tata Cara Pengaduan YLKI	67
BAB III PENDAMPINGAN YAYASAN LEMBAGA KONSUMEN INDONESIA (YLKI) DALAM SENGKETA GUGATAN GANTI RUGI KONSUMEN ATAS CACAT PRODUKSI MOBIL BMW	71
A. Analisis Pendampingan YLKI Dalam Sengketa Gugatan Ganti Rugi Konsumen Atas Cacat Produk Mobil PT. Astra Internasional dan BMW Indonesia	71
1. Kronologi Perkara Gugatan Konsumen Nomor 579/Pdt.G/2021.PN Jkt.Pst Atas Cacat Tersembunyi Produk Mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia	71
2. Analisis Kasus Produk Cacat Tersembunyi Produk Mobil BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia	74
3. Upaya Perlindungan Hukum Yang Diberikan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Terhadap Konsumen Atas Cacat Produksi Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	86
4. Pertanggungjawaban Yang Harus dilakukan oleh PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia Atas Cacat Produksi <i>Propeller Shaft</i> Pada Kendaraan Mobil BMW Tipe BMW MY2015 xDrive35i	95
B. Mekanisme Pendampingan yang dilakukan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Terhadap Konsumen dalam Rangka Memperoleh Ganti Kerugian Atas Cacat Produksi Pada Kasus Produk Mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia	105
1. Mekanisme Pendampingan yang dilakukan YLKI dalam Kasus Cacat Produk Mobil BMW	105
2. Kendala-Kendala yang ditemui pada saat Proses Pendampingan Kasus Cacat Produksi Mobil BMW	110

3. Tindak Lanjut dalam Upaya Meminimalisir Kendala-Kendala dalam Pendampingan Kasus Cacat Produksi Mobil BMW.....	112
BAB IV PENUTUP.....	121
A. Kesimpulan	121
B. Rekomendasi.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	125

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pengaduan YLKI.....	55
Bagan 2.2 Struktur Organisasi YLKI	60

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Pengaduan Konsumen	88
-------------------------------------	----

ABSTRAK

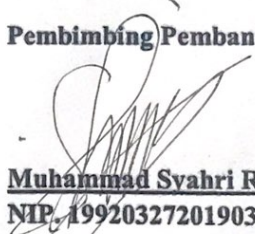
Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sengketa gugatan ganti rugi konsumen yang diakibatkan oleh kualitas produksi mobil BMW yang tidak menjamin keamanan konsumen dan kurang intensifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh produsen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bentuk bantuan serta mekanisme pendampingan yang dilakukan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sengketa gugatan ganti rugi konsumen atas cacat produksi dalam hal ini kasus produk mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia. Penelitian ini merupakan penelitian normatif yang ditunjang dengan data wawancara (*applied law research*) yang kemudian dianalisis menggunakan teknik deskriptif analisis dengan metode bahan kualitatif-interaktif. Hasil dari penelitian ini, terkait dengan pendampingan YLKI tidak mempunyai kewenangan untuk melakukan tindakan secara represif, dikarenakan YLKI merupakan NGO (Non-Governmental Organization). Rumusan Pasal 46 ayat (1) UUPK menjadikan dasar YLKI dalam menentukan Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha. Cacat produksi pada mobil BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i melanggar ketentuan Pasal 7 huruf d dan Pasal 8 ayat (1) huruf a UUPK. Pertanggungjawaban atas cacat produksi yang seharusnya dilakukan PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia terdapat dalam Pasal 45, Pasal 47, dan Pasal 62 UUPK.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen; Pendampingan; Cacat Produksi; Tanggung Jawab; Pelaku Usaha*

Pembimbing Utama,


Dr. Putu Samawati, S.H.,M.H
NIP. 198003082002122002

Pembimbing Pembantu,


Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 199203272019031008

Ketua Bagian Hukum Perdata


Dr. M. Syaifuddin, S.H.,M.H
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akibat perkembangan dan pemenuhan kebutuhan manusia menyebabkan timbulnya hubungan antara pihak penyedia kebutuhan dan pihak penikmat kebutuhan yang kemudian dapat disebut sebagai hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.¹ Perdagangan bebas dan pasar dunia sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi Indonesia dan berbagai negara di dunia, dengan berkembangnya industri dan pembangunan nasional yang pesat harus diimbangi dengan pengetahuan konsumen terhadap hak-hak yang dimiliki sebagai konsumen.

Ketidaktahuan dan tingkat kesadaran atas hak konsumen menyebabkan konsumen berada di posisi yang lemah, sedangkan posisi Pelaku usaha dianggap lebih *superior*.² Akibat ketimpangan posisi tersebut konsumen seringkali menjadi objek aktivitas bisnis yang dilakukan pelaku usaha melalui iklan/promosi serta penerapan perjanjian-perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal ini perlu diantisipasi agar konsumen tidak menjadi korban dari perilaku curang yang dilakukan pelaku usaha.

¹ Yupiter Marpi, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Keabsahan Kontrak Elektronik Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce*, Tasikmalaya: PT. Zona Media Mandiri, 2020, hlm.5

² Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*, Surakarta: CV Pustaka Bengawan, 2017, hlm.1-2

Guna menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, pemerintah melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan disingkat UUPK), salah satu pertimbangan pembentukan UUPK yang dicantumkan dalam konsideran f selain untuk mewujudkan keseimbangan pelaku usaha dan konsumen, juga agar terciptanya perekonomian yang sehat. Keseimbangan kedudukan pelaku usaha dan konsumen ini diperlukan untuk menghindari benturan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen yang dapat menimbulkan sengketa yang kemudian dapat disebut sebagai sengketa konsumen.³

Melalui UUPK pemerintah berusaha untuk meningkatkan kesadaran dan melindungi hak konsumen serta mendorong pelaku usaha untuk menghasilkan barang dan jasa yang mempunyai kualitas baik. Seiring perjalanannya, fakta menunjukkan perlindungan konsumen di Indonesia sendiri masih jauh dengan apa yang menjadi tujuan dan harapan dari UUPK. Rendahnya tingkat kesadaran konsumen atas hak-haknya dan penegakan hukum merupakan hal yang perlu menjadi perhatian serius dan diperlukan komitmen dari berbagai pihak terkait, karena bahwasanya keduanya harus berjalan berdampingan agar konsumen dapat memanfaatkan ruang yang diberikan pemerintah untuk mengakomodasikan kepentingan mereka sebagai konsumen.⁴

³ Gunawan Widjadja, Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000, hlm. 2

⁴ @Suara Kebebasan, 2022, “*Tantangan Perlindungan Hak Konsumen di Indonesia*”, <https://suarakebebasan.id/tantangan-hak-konsumen-di-indonesia/>, Diakses 20 Agustus 2022, Pukul 19.26 WIB

Hal utama yang menjadi point penting dari UUPK adalah mengenai keberadaan *product liability* (tanggung jawab hukum dari pelaku usaha yang dalam hal ini sebagai penghasil produk atau barang). Hak dasar konsumen yang perlu diketahui salah satunya adalah hak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap pelaku usaha yang menjual produk yang mengandung cacat. Berdasarkan Batasan tersebut dapat diketahui bahwa produsen pembuat produk merupakan pihak yang bertanggungjawab melakukan ganti kerugian konsumen atas produk yang mereka produksi.⁵

Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tanggung jawab produk dimaksudkan sebagai jaminan terhadap hak atas jaminan keselamatan, hak atas kesehatan, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Akibat belum sempurnanya pengaturan di bidang *quality control techniques* dan perdagangan barang untuk melindungi konsumen dari kerugian-kerugian yang mungkin terjadi kemudian hari, baik berupa kerugian berupa cacat maupun kerusakan pada tubuh konsumen (*body/personal injury*), ataupun kerusakan harta benda konsumen (*property damages*), serta kerusakan terkait produk itu sendiri (*pure economic loss*).⁶

Suatu produk dapat dikatakan mengalami cacat produk, dapat didasarkan atas 3 kemungkinan, diantaranya, *Pertama*, kesalahan produksi, dapat terjadi karena kegagalan proses produksi, pemasaran produk, kegagalan inspeksi, kelalaian manusia atau kesalahan mesin, serta produk rancangan yang tidak sesuai. *Kedua*, cacat desain yang terjadi pada kesiapan produk berupa desain, komposisi,

⁵ AZ Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Diadit Media, 2001, hlm.248

⁶ Frank Zaid, "The Emerging Law on Product Liability ad Consumer Product Warranties", *Canadian Business Law Journal*, 4, 1999, hlm. 2

serta konstruksi. *Ketiga*, informasi yang tidak memadai dalam pemasaran suatu produk, seperti pemberian informasi terkait label produk, cara penggunaan, peringatan atas risiko tertentu, serta jaminan atas produk. Dalam hal ini pelaku usaha sebagai produsen wajib memperhatikan keamanan produk sebelum melakukan pemasaran dan penjualan.⁷

Ketua YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Tulus Abadi mengatakan bahwa YLKI mengalami kenaikan jumlah pengaduan pada tahun 2021 dengan 535 pengaduan, dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan 402 pengaduan.⁸ Tidak jarang kita jumpai kasus-kasus mengenai pelanggaran konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha, mulai dari kualitas produk yang tidak menjamin keamanan konsumen, produk yang tidak sesuai dengan iklan, informasi hadiah yang menyesatkan, kebocoran data konsumen, dan masih banyak lagi pelanggaran-pelanggaran lain yang sangat merugikan konsumen.⁹

UUPK sendiri dimaksudkan untuk menjadi dasar hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga pembedayaan konsumen melalui pembinaan dan Pendidikan konsumen. Dasar dibentuknya lembaga Badan perlindungan Konsumen Nasional (BPKN), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan BPSK dalam UUPK merupakan sebuah upaya yang dilakukan

⁷ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Press, 2011, hlm. 26

⁸ Rahmi Yati, *Bisnis.com*, "YLKI Terima 535 Pengaduan Sepanjang 2021, Jasa Keuangan Mendominasi" <https://finansial.bisnis.com/read/20220107/90/1486477/ylki-terima-535-pengaduan-sepanjang-2021-jasa-keuangan-mendominasi>, Diakses pada 10 Oktober 2022, Pukul 10.16 WIB.

⁹ Abdulah Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusamedia, 2008, hlm. 57

pemerintah untuk membantu, mengembangkan dan memberikan perlindungan hukum di Indonesia yang mempunyai fungsi, tugas, serta kewenangan yang berbeda.¹⁰

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai organisasi swadaya perlindungan konsumen yang bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.¹¹ Kegiatan YLKI sendiri memiliki cakupan yang luas, baik dibidang penelitian, pendidikan, penerbitan, pengaduan, dan bidang umum lainnya.¹² Penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Pada prosesnya penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha ini dianggap tidak adil, ketika salah satu pihak memiliki kedudukan yang tidak sebanding. Kehadiran YLKI dianggap memberikan manfaat besar bagi konsumen. Konsumen seringkali menghindari konflik atau sengketa, karena memandang sengketa merupakan hal yang merugikan. Isu mengenai hak konsumen di Indonesia merupakan isu yang cukup esensial. Konsumen sebagai salah satu aspek penting perekonomian seringkali menjadi korban atas tindakan tidak bertanggung jawab yang dilakukan pelaku usaha atas suatu produk barang atau jasa. Di Indonesia, kasus cacat produk pada kendaraan roda empat, jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen, pelaku usaha yang

¹⁰ Renata Christha Auli, *3 Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/>, Diakses pada 1 September 2022, Pukul 12.00 WIB

¹¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014, hlm. 249

¹² Halaman Resmi [Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia \(ylki.or.id\)](http://ylki.or.id), Diakses pada 1 September 2022, Pukul 12.20 WIB

menjual barang/produk yang didalamnya mengandung cacat dianggap telah melanggar hak konsumen.

Seperti dalam kasus yang dialami oleh Dharma Prasetyo (Direktur PT. Sinar Baru Permai) selaku pemilik Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i yang mengajukan gugatan ganti rugi akibat cacat tersembunyi produk mobil BMW oleh PT. Astra Internasional, Tbk., sebagai Tergugat I merupakan salah satu dealer resmi merek BMW yang melaksanakan kegiatan pemasaran dan penjualan mobil serta layanan purnajual di Indonesia dan PT. BMW Indonesia selaku Tergugat II yang mana telah memasarkan produk Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i kepada Penggugat. PT. BMW Indonesia yang merupakan distributor tunggal produk-produk yang dikeluarkan oleh BMW AG Jerman yang berkedudukan di Munich, Jerman yang mana salah satu produk yang diimpor adalah Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i milik Tergugat.¹³

PT. Astra Internasional menjanjikan dan meyakinkan Penggugat bahwa PT. Astra Internasional merupakan *dealer* resmi PT. BMW Indonesia yang sudah berpengalaman dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan baik dan mengedepankan kepuasan konsumen sesuai dengan motto dari BMW yaitu “*SHEER DRIVING PLEASURE*” serta PT. Astra Internasional menjanjikan kepada Penggugat bahwa Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i merupakan mobil seri terbaru yang dapat memberikan pengalaman berkendara yang aman dan nyaman serta merupakan mobil mewah yang pelayanan purnajualnya juga sangat

¹³ Bimo Prasetyo, “Ada Indikasi Cacat Tersembunyi, BMW Digugat Konsumen (Lagi)???” <https://bimoprasetyo.com/ada-indikasi-cacat-tersembunyi-bmw-digugat-konsumen-lagi/>, Diakses pada 1 September 2022

baik. Karena Penggugat mempercayai janji-janji tersebut, pada tanggal 3 Agustus 2015, Penggugat melakukan pembelian unit Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i selain Rp 1.550.000.000,- (satu milyar lima ratus lima puluh juta rupiah) termasuk pajak PPN, Balik Nama, dan lain-lain melalui melalui PT. Astra Internasional dimana unit Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i merupakan produk yang diimpor atau dikeluarkan oleh PT. BMW Indonesia.

Penggugat melakukan pembelian unit Mobil tersebut karena iklan atau promosi penjualan dan adanya jaminan kenyamanan dan keamanan dalam berkendara sebagaimana dikemukakan oleh PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia. Kejadian bermula pada tanggal 21 Januari 2021, dimana Penggugat bermaksud melakukan perjalanan dari Jakarta ke Surabaya dan setelah melakukan pembayaran tol di pintu masuk tol Kebon Bawang tiba-tiba terdengar suara keras dari bagian depan bawah mobil dan setelah suara keras tersebut, mobil tidak dapat dipergunakan lagi. Selanjutnya Penggugat membawa mobil tersebut ke bengkel PT. Astra Internasioanl yang terletak di Jalan Gaya Motor Selatan No.1, Sunter II, Jakarta dan berdasarkan hasil pemeriksaan pihak bengkel, Penggugat mendapatkan informasi bahwa *Propeller shaft* bagian depan mobil Penggugat patah.

Mekanik bengkel milik PT. Astra Internasional memberitahukan kepada Penggugat pada Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i terdapat kesalahan konstruksi pembuangan air *Air Conditioner* yang mengarah pada *propeller shaft* sehingga mengakibatkan *propeller shaft* mudah rapuh dan patah. Selanjutnya diterangkan bahwa permasalahan *propeller shaft* hanya dapat diatasi dengan melakukan penggantian *propeller shaft* secara berkala atau melakukan

modifikasi atau perubahan terhadap desain pembuangan air *Air Conditioner* akan tetapi perubahan tersebut tidak akan sempurna sehingga mungkin akan muncul kerusakan lain. Keterangan seorang mekanik bengkel tersebut telah dikonfirmasi oleh saudara Teguh Widodo selaku *Operational Manager* dari PT. Astra Internasional.

Selanjutnya, pada 16 Maret 2021, Penggugat menghubungi saudara Teguh Widodo selaku *Operational Manager* PT. Astra Internasional melalui telepon untuk mempertanyakan perihal adanya kerusakan yang secara tiba-tiba pada *propeller shaft* bagian depan mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i milik Penggugat. Saudara Teguh Widodo membenarkan dan memperkuat keterangan dan memberikan keterangan bahwa BMW AG Jerman telah mengeluarkan *campaign/bulletin* yang pada pokoknya memerintahkan untuk dilakukannya pemanggilan untuk penggantian *propeller shaft* semua jenis Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i dan modifikasi desain pembuangan air *Air Conditioner* pada Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i. Pihak PT. BMW Indonesia telah menerima *campaign/bulletin* yang dikeluarkan BMW AG Jerman dan diteruskan kepada PT. Astra Internasional akan tetapi, Perwakilan PT. Astra Internasional di Surabaya tidak melaksanakan kewajiban atau prosedur yang telah ditentukan dalam *campaign/bulletin* yang dikeluarkan BMW AG Jerman.

Disini pihak PT. BMW Indonesia tidak ingin bertanggung jawab karena merasa asuransi pada unit tersebut sudah habis, sehingga korban merasa pihak PT. BMW Indonesia tidak ingin bertanggungjawab padahal mobil ini telah mengalami kecacatan dari awal pembelian. Pihak korban akhirnya menggugat pihak PT. Astra

Internasional dan PT. BMW Indonesia pada kasus ini karena telah melakukan Perbuatan Melawan Hukum. Para Tergugat telah menimbulkan kerugian bagi Penggugat merupakan perbuatan melawan hukum¹⁴ sebagaimana dimaksud Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) sehingga Para Tergugat harus bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Penggugat. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang mengatur¹⁵ “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut”.

Penggugat akhirnya mengajukan gugatan terhadap PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Penggugat dalam gugatannya meminta pertanggung jawaban atas Mobil Tipe BMW MY2015 BMW X5 xDrive35i milik Penggugat yang mengandung cacat tersembunyi. Terkait hal tersebut, Penggugat meminta ganti rugi terhadap PT. Astra International dan PT. BMW Indonesia selaku Para Tergugat senilai Rp 4,5 miliar.¹⁶

Kasus di atas adalah salah satu contoh dari sekian banyak sengketa konsumen yang diakibatkan oleh kualitas produksi produk yang tidak menjamin keamanan konsumen dan kurang intensifnya pengujian terhadap produk yang dihasilkan oleh produsen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Setiap

¹⁴ PT Sinar Baru Permai vs. PT Astra International Tbk, dan PT BMW Indonesia, Nomor gugatan 579/Pdt.G/2021.PN Jkt.Pst, Pengadilan Jakarta Pusat, 27 September 2021.

¹⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1265

¹⁶ Kumparan OTO, “X5 xDrive35i Tahun 2015 Bermasalah, Konsumen Gugat BMW Indonesia Rp 4,2 Miliar” <https://kumparan.com/kumparanoto/x5-xdrive35i-tahun-2015-bermasalah-konsumen-gugat-bmw-indonesia-rp-4-2-miliar-1wd6dJgwTxy/full>, diakses pada 1 September 2015, Pukul 15.20 WIB.

konsumen mempunyai hak dalam masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Hal ini adalah hal utama dalam perlindungan konsumen. Barang yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak layak untuk diedarkan dalam masyarakat.

Berdasarkan hal yang telah penulis sampaikan di atas, maka perlu diketahui lebih lanjut dengan melakukan penelitian dalam bentuk penulisan skripsi dengan judul **“Pendampingan YLKI Dalam Sengketa Gugatan Ganti Rugi Konsumen Atas Cacat Produksi Mobil BMW”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka ada beberapa permasalahan yang dihadapi. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini berikut:

1. Bagaimana bentuk bantuan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sengketa gugatan ganti rugi konsumen atas cacat produksi pada kasus produk mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia?
2. Bagaimana mekanisme pendampingan yang dilakukan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) terhadap konsumen dalam rangka memperoleh ganti kerugian atas cacat produksi pada kasus produk mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian penulis dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk bantuan yang dilakukan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen sengketa gugatan ganti rugi konsumen atas cacat produksi dalam hal ini kasus produk mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme pendampingan yang dilakukan YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) terhadap konsumen dalam rangka memperoleh ganti kerugian atas cacat produksi pada kasus produk mobil BMW PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Adapun berdasarkan penjelasan tujuan penelitian diatas, manfaat penelitian yang penulis harapkan dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

Manfaat secara teoritis, penulis harapkan dengan adanya penulisan penelitian skripsi mengenai Pendampingan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dalam Sengketa Gugatan Ganti Rugi Konsumen Atas Cacat Produksi Mobil BMW, nantinya diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan

dan dapat digunakan sebagai bahan bacaan yang kemudian akan berguna untuk mendukung individu atau kelompok yang akan melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat secara Praktis

Manfaat secara Praktis, penulis harapkan dengan adanya penulisan penelitian skripsi mengenai Pendampingan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dalam Sengketa Gugatan Ganti Rugi Konsumen Atas Cacat Produksi Mobil BMW, diantaranya:

a. Bagi Penulis

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pembanding ilmu yang diperoleh secara teoritis dan ilmu yang didapatkan langsung di lapangan.

b. Bagi Masyarakat

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat membaca hasil penelitian yang penulis lakukan, sehingga dapat membuka wawasan masyarakat dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak yang mereka dapatkan dalam penelitian ini.

c. Bagi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Adapun dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai salah satu lembaga swadaya perlindungan konsumen yang ada di Indonesia untuk menjadi suatu gambaran dalam upaya melindungi hak konsumen terhadap pelaku usaha yang tidak beritikad baik.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penulisan penelitian skripsi ini membahas mengenai pendampingan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dalam menyelesaikan sengketa ganti rugi konsumen atas cacat produk yang dalam kasus ini adalah produk mobil BMW oleh PT. Astra Internasional dan PT. BMW Indonesia, kemudian kendala-kendala apa yang dapat menghambat proses penyelesaian sengketa gugatan ganti rugi konsumen. Penelitian ini tetap mengarah pada permasalahan maka perlu dilakukan pembatasan permasalahan, agar tidak menyimpang dari apa yang akan dibahas pada skripsi ini hingga menimbulkan kerancuan.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah pedoman menganalisis dan mempelajari gejala hukum yang ada dengan melakukan pemeriksaan untuk mencapai tujuan penelitian. Adapun metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam penulisan skripsi dengan judul “Pendampingan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dalam Sengketa Gugatan Ganti Rugi Konsumen Atas Cacat Produksi Mobil BMW” adalah sebagai berikut:

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif yang ditunjang dengan data wawancara (*applied law research*), atau dikatakan sebagai penelitian yang menerapkan studi kasus hukum normatif dari ketentuan hukum positif tertulis yang

berlaku, kemudian selanjutnya mengimplikasikan kajian hukum normatif dengan data wawancara berupa peristiwa hukum *in concreto* dalam masyarakat yang diperoleh melalui penelitian lapangan.¹⁷ Penelitian empiris menemukan indikator permasalahan hukum sesuai dengan fenomena yang ada di masyarakat (tidak tertulis) yang diperoleh berdasarkan pengamatan.¹⁸

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan dianggap hukum sebagai sistem tertutup, karena dilakukan dengan melakukan kajian pada peraturan perundang-undangan serta regulasi yang dianggap memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang sedang dikaji.¹⁹

Beberapa sifat yang membuat pendekatan ini dianggap sebagai sistem tertutup diantaranya :

- 1) Keterkaitan norma hukum yang ada di dalam perundang-undangan (*comprehensive*).

¹⁷ Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm. 52.

¹⁸ Ani Purwati, 2020, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, hlm. 7.

¹⁹ Haryono dan Johnny Ibrahim, 2005, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, CV. Malang: Bayumedia, hlm. 249.

- 2) Anggapan bahwa tidak adanya kekurangan hukum, karena norma hukum yang ada dianggap sudah dapat menyelesaikan masalah hukum yang terjadi (*all-inclusive*)
- 3) Norma hukum yang dianggap saling terkait dan tersusun secara sistematis (*systematic*)²⁰

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan kajian terhadap kasus-kasus yang dianggap mempunyai kaitan dengan isu yang sedang terjadi. Tujuan dari dilakukannya pendekatan ini adalah untuk menelaah penerapan norma dan kaidah hukum yang diterapkan dalam *legal practice*. Kasus yang menjadi kajian pada umumnya merupakan isu yang telah mempunyai putusan tetap atau sudah menjadi putusan pengadilan.²¹

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Sumber atau bahan dalam penelitian hukum normatif merupakan studi yang menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan, pengadilan, kontrak/perjanjian /akad, asas dan prinsip hukum, teori hukum, dan

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017, hlm. 93.

²¹ *Ibid.*, hlm.172.

pendapat ahli hukum.²² Bahan hukum yang dapat digunakan untuk membantu penulis, sebagai berikut:

1) Bahan Hukum Primer

- a) Undang-Undang Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- c) Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata;
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Produk;
- f) Gugatan Konsumen Nomor 579/Pdt.G/2021.PN Jkt.Pst.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini berfungsi untuk memberi penjelasan lebih lanjut dari bahan hukum primer yang berupa buku, penelusuran internet, jurnal, surat kabar, makalah, hasil penelitian hukum, tesis maupun disertasi.²³

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier berfungsi sebagai petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder,²⁴ bahan hukum yang penulis gunakan seperti kamus hukum, ensiklopedia,

²² Bambang Sunggono, *Metodelogi Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010, hlm-113-114.

²³ Sri Mamuji "*Teknik Menyusun Karya Ilmiah*", Jakarta: UI Press, 2006, hlm. 12

²⁴ Soerjono Soekanto, *Op Cit.*, hlm.7.

dan buku mengenai metode penelitian hukum yang membantu memberikan penjabaran mengenai teknik penulisan.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

a. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan bagian dari tahap awal dari setiap penelitian hukum, dalam hal ini meliputi data penelitian primer, data penelitian sekunder dan data penelitian tersier.²⁵ Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui cara penelitian kepustakaan (*Library reserch*) yang berasal dari peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, publikasi dan dokumentasi resmi.

b. Wawancara

Wawancara atau *interview* merupakan proses tanya jawab secara langsung antara peneliti yang melakukan penelitian dengan narasumber terkait guna mendapatkan informasi yang valid untuk mendukung penelitian penulis. Proses dari wawancara ini dapat dilakukan secara formal dan informal, dalam hal ini penulis sebagai pewawancara memegang peran penting selama proses wawancara untuk mengelaborasi pertanyaan-pertanyaan yang ada, sehingga hasil dari wawancara yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan

²⁵ Amiruddin, H. Zainal Asikin, 2010, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 80.

penelitian.²⁶ Dalam proses ini, Penulis melakukan wawancara dengan pengurus harian YLKI, Ibu Sularsih, S.H., M.H., sebagai narasumber.

5. Teknik Analisis Bahan Penelitian

Teknik analisis bahan penelitian merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan sumber bahan-bahan yang sesuai. Dalam penulisan penelitian ini digunakan metode analisis bahan kualitatif-interaktif yang mana dalam hal ini penulis melakukan interaksi secara langsung dengan narasumber melalui teknik wawancara yang kemudian diperoleh hasil wawancara tersebut kemudian akan dianalisis dengan menggunakan ringkasan dan penjelasan uraian dari hasil wawancara. Oleh karena itu, penulis menggunakan metode bahan penelitian kualitatif interaktif dalam hal ini untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis untuk mendapatkan arahan mengenai permasalahan yang ada dalam penelitian ini.²⁷

6. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah hasil akhir dari suatu penelitian yang disusun dari penelitian, hasil dari pada data dan penelitian tersebut akan ditarik kesimpulan secara deduktif. Proses berfikir secara deduktif adalah cara berpikir dimana dari pernyataan yang bersifat umum ditarik kesimpulan

²⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020, hlm.95.

²⁷ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013, hlm.79.

yang bersifat umum kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat khusus. Penelitian ini juga mengambil kesimpulan dari fakta atau data khusus berdasarkan hasil penelitian lapangan, setelah memperoleh hasil dari wawancara di lapangan.²⁸

²⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Op Cit.*, hlm. 202

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulah Halim Barkatullah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusamedia.
- Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Amiruddin dan H. Z. Asikin. 2010. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Burhan Ashshofa. 2013. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Abdulah Halim Barkatullah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Bandung: Nusamedia.
- _____. 2014. *Hak-hak konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Munir Fuady. 2008. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008.
- Haryono dan Johnny Ibrahim. 2005. *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia.
- Sri Mamuji. 2006. *Teknik Menyusun Karya Ilmiah*. Jakarta: UI Press.
- Peter M. Marzuki. 2017. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Cet. Ke-13. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ahmadi Miru. 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudikno Mertokusumo. 2019. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Maha Karya Pustaka.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

- AZ Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Diadit Media.
- Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati. 2017. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*, Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Ani Purwati. 2020. *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*. Surabaya: CV Jakad Media Publishing.
- Joni Rusmanto. *Gerakan Sosial Sejarah Perkembangan Teori Kekuatan dan Kelemahannya*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- M. Sadar. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: Akademia.
- Wahyu Sasongko. 2007. *Ketentuan-ketentuan pokok hukum perlindungan konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo PT Raja Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Yusuf Shofie. 2002. *Konsumen dan Tindak pidana Korporasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sidabalok, Janus. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Soerjono Soekanto. 2014. *Pengantar Penelitian Hukum*. Cet. Ke-3. Jakarta: UI Press.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Tebbens, H. Duintjer. 1980. *International Product Liability, A Study of Comparative and International Legal Aspect of Product Liability*. Netherlands: Sijthoff & Noordhoff International Publisher.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Cet. Ke-3. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Makalah

Nahattands, Lambock V. "Product Liability dalam kerangka Perlindungan Konsumen". Makalah LP-UI.

Jurnal dan Artikel Ilmiah

Angga Prasetyo dan Marsono, "Pengaruh Role Ambiguity dan Role Conflict terhadap Komitmen Independensi Auditor Internal", *Jurnal Akuntansi & Auditing*, Volume 7 No. 2, 2011. Semarang: Universitas Diponegoro.

Djamaludin, Moh. Djemdjem, Henny Rochany, dan Megawati Simanjuntak, "Analisis Perilaku Pengaduan Konsumen Melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Harian Kompas Tahun 2007", *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, Volume 1 No. 2, 2008. Bogor: Institut Pertanian Bogor dan Asosiasi Ilmu Keluarga dan Konsumen Indonesia.

Deshaini, Liza, Evi Oktarina, dan Rusmini. "Peran Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Perlindungan Konsumen di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 26 No. 2, 2020. Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Sumpah Pemuda.

Frank Zaid, "The Emerging Law on Product Liability ad Consumer Product Warranties", *Canadian Business Law Journal*, Vol. 4, 1999.

IRFAN, Mohammad, Prof.Dr. RM. Sudikno Mertokusumo, SH. "Eksistensi YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dalam perlindungan konsumen" 2004. Tesis UGM Jurusan Ilmu Hukum Magister Hukum Bisnis Universitas Gajah Mada.

Juwita T.B, Budi S.,Irawati, "Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubbin", *NOTARIUS*, Vol 13, No.2, 2020.

Susanto, Ruwi. 2016. "Keberadaan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Dalam Mewujudkan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen” Skripsi UNEJ Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember.

IRFAN, Mohammad, Prof.Dr. RM. Sudikno Mertokusumo, SH. 2004. “*Eksistensi YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) dalam perlindungan konsumen*” Tesis UGM Jurusan Ilmu Hukum Magister Hukum Bisnis Universitas Gajah Mada.

Peraturan Perundang-Undangan

Burgerlijk Wetboek voor Indonesie/Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, (Staatsblad Nomor 23 Tahun 1847)

Indonesia, *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN No. 22 Tahun 1999, TLN No. 3821

Indonesia, *Peraturan Pemerintah Standarisasi Nasional*, PP Nomor 102 Tahun 2000, LN No. 199 Tahun 2000, TLN No. 4020

Internet

@Suara Kebebasan, *Tantangan Perlindungan Hak Konsumen di Indonesia*, 20 Agustus 2022, <https://suarakebebasan.id/tantangan-hak-konsumen-di-indonesia/>

Bimo Prasetyo, *Ada Indikasi Cacat Tersembunyi, BMW Digugat Konsumen (Lagi)???*, 1 September 2022, <https://bimoprasetio.com/ada-indikasi-cacat-tersembunyi-bmw-digugat-konsumen-lagi/>.

Halaman Resmi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1 September 2022. [Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia \(ylki.or.id\)](http://YayasanLembagaKonsumenIndonesia.org).

Kumparan OTO, *X5 xDrive35i Tahun 2015 Bermasalah, Konsumen Gugat BMW Indonesia Rp 4,2 Miliar*, 1 September 2022 <https://kumparan.com/kumpanoto/x5-xdrive35i-tahun-2015-bermasalah-konsumen-gugat-bmw-indonesia-rp-4-2-miliar-1wd6dJgwTxy/full>.

Renata Christha Auli, *3 Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia*, 1 September 2022. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/3-lembaga-perlindungan-konsumen-di-indonesia-lt62e272415e4f4/>.

Rahmi Yati, Bisnis.com, *YLKI Terima 535 Pengaduan Sepanjang 2021, Jasa Keuangan Mendominasi*, 10 Oktober 2022. <https://finansial.bisnis.com/read/20220107/90/1486477/ylki-terima-535-pengaduan-sepanjang-2021-jasa-keuangan-mendominasi>,